

## Makelaars

### DOMEIN

Kunt u vertellen wat de grote stappen zijn bij het kopen of verkopen van een huis? Wat gebeurt er bij elke stap?

Welke taken voert u uit, en welke taken voeren uw klanten normaal gesproken uit in het proces?

Kunt u mij een typisch geval vertellen van iemand die een huis koopt of verkoopt?

Wat zijn de grootste verschillen in de procedures voor het kopen en verkopen van een huis?

Wat voor informatie verzamelt u, en van wie/waarvandaan?

Wat zijn de belangrijkste kwesties die besproken worden in het proces?

Wat zijn de afhankelijkheden tussen deze kwesties?

Hoe komt u de waarde van deze kwesties te weten?

Hoe evalueert u een bod?

### KLANTEN

Wat zijn de typische stappen in de interactie met uw klant? Kunt u een recent geval beschrijven?

Wat zijn de eerste vragen die u uw klanten stelt? Hoe komt u te weten wat ze willen, en in welk stadium?

Hoe gaat u om met uw klant in de beslissingsprocedure?

Hoe vindt u de voorbereiding van uw klanten?

Zijn uw klanten goed voorbereid of niet?

Wat zijn de belangrijkste dingen waar een klant naar gekeken zou moeten hebben?

Als klanten zich niet goed voorbereid hebben, wat zijn dan typisch de dingen waar ze niet aan gedacht hebben? Wat zijn typisch dingen waar klanten weinig van weten, maar die wel belangrijk voor ze zijn?

Verzamelen uw klanten de informatie die ze nodig hebben om een deskundige beslissing te nemen over een huis?

Hoe verkrijgen uw klanten zulke informatie?

Hoe waarderen uw klanten bepaalde informatie? Beoordeelt u als expert de waarde van informatie anders?

Welke kwesties vinden klanten meestal het belangrijkste?

Kunt u een typische ordening van kwesties geven?

Welke kwesties komen minder vaak onder de aandacht, maar zijn volgens u wel belangrijk?

Over welke kwesties kan onderhandeld worden, maar worden niet zo beschouwd door uw klanten?

Is er een verschil tussen kopers en verkopers?

Maken uw klanten bewust een overzicht van de kwesties en hun evaluatie daarvan (op papier of met Excel) of niet?

Overwegen uw klanten opties van buiten tijdens een onderhandeling?

Gaan ze adequaat op zoek naar zulke opties of niet?

#### ANDERE PARTIJ

Wat voor informatie wilt u hebben over de andere partij?

Hoe verkrijgt u die informatie?

Welke informatie over de andere partij bespreekt u met uw klant?

Hoe structureert u al uw informatie over uw klant, de andere partij, de marktsituatie enzovoort?

Wat hebt u liever, dat de andere partij vertegenwoordigd wordt door een makelaar of niet?

#### OVEREENKOMST

Kunt u een typisch voorbeeld van een overeenkomst geven? Zijn er terugkerende patronen in gemaakte overeenkomsten?

Kunt u een voorbeeld geven van zeer verschillende overeenkomsten in vergelijkbare situaties (bijv. vergelijkbaar huis, vergelijkbare wensen, maar heel andere overeenkomst)?

Wat zijn volgens u de belangrijkste factoren bij het tot stand komen van een overeenkomst? Zijn de individuele wensen van de kopers/verkopers belangrijker dan de huidige marktsituatie?

Kunt u een typische training voor een nieuwe werknemer beschrijven? Want zijn de stappen? Wat leert u ze?

## Personeelsmanagers

### DOMEIN

Wat zijn de stappen in een sollicitatieproces/arbeidsvoorwaardengesprek? Wat doet u bij elke stap?

Kunt u een typisch geval beschrijven van iemand die onderhandelt over zijn arbeidsvoorwaarden?

Hoe bereidt u zich voor op een gesprek? Wat voor informatie verzamelt u over de sollicitant/medewerker?

Wat zijn de belangrijkste kwesties die besproken worden in het proces? Wat zijn de afhankelijkheden tussen deze kwesties? Hoe komt u de waarde van deze kwesties (de wensen van de sollicitant/medewerker m.b.t. deze kwesties) te weten?

Hoe komt u tot een bod aan de sollicitant/medewerker? Hoe waardeert u een bod van de sollicitant/medewerker?

### SOLLICITANTEN/MEDEWERKERS

Wat zijn de typische stappen in het contact met de sollicitant/medewerker? Kunt u een recent geval beschrijven?

Hoe komt u te weten wat de sollicitant/medewerker wil, en in welk stadium?

Hoe gaat u om met de sollicitant/medewerker in de beslissingsprocedure?

Spelen emoties een rol? Hoe beoordeelt u de sfeer tussen u en de sollicitant/medewerker?

Hoe proberen sollicitanten/medewerkers de relatie te onderhouden? Hoe doet u dat?

Wat vindt u van de voorbereiding van de sollicitanten/medewerkers in het algemeen?

Zijn de sollicitanten/medewerkers goed voorbereid of niet?

Wat zijn de belangrijkste dingen waar een sollicitant/medewerker naar gekeken zou moeten hebben?

Als sollicitanten/medewerkers zich niet goed voorbereid hebben, wat zijn dan typisch de dingen waar ze niet aan gedacht hebben? Wat zijn typisch dingen waar sollicitanten/medewerkers weinig van weten, maar die wel belangrijk voor ze zijn?

Verzamelen sollicitanten/medewerkers de informatie die ze nodig hebben om een deskundige beslissing te nemen over hun arbeidsvoorwaarden? Hoe verkrijgen ze zulke informatie?

Hoe waarderen sollicitanten/medewerkers bepaalde informatie? Beoordeelt u als expert de waarde van informatie anders?

Welke kwesties vinden sollicitanten/medewerkers meestal het belangrijkst? Kunt u een typische ordening van kwesties geven?

Welke kwesties komen minder vaak onder de aandacht, maar zijn volgens u wel belangrijk?

Over welke kwesties kan onderhandeld worden, maar worden niet zo beschouwd door sollicitanten/medewerkers?

Maken sollicitanten/medewerkers bewust een overzicht van de kwesties en hun evaluatie daarvan (op papier of met Excel) of niet? Hoe weet u dat?

Overwegen uw klanten opties van buiten tijdens een onderhandeling? Wanneer kan er succesvol onderhandeld worden over zulke opties?

## OVEREENKOMST

Kunt u een typisch voorbeeld van een overeenkomst geven? Zijn er terugkerende patronen in gemaakte overeenkomsten?

Kunt u een voorbeeld geven van zeer verschillende overeenkomsten in vergelijkbare situaties (bijv. vergelijkbare functie, vergelijkbare wensen, maar heel andere overeenkomst)?

Wat zijn volgens u de belangrijkste factoren bij het tot stand komen van een overeenkomst?

Kunt u een typische training voor personeelsmanagers beschrijven? Want zijn de stappen?

## ALGEMEEN

Welke vraag hadden we moeten stellen, maar hebben we niet gesteld?